



(ORI-Arequipa)

Oficina Regional del Indecopi en Arequipa

El Indecopi activó protocolo de emergencia para salvaguardar los derechos de los consumidores ante las lluvias y huaycos que afectan a la región Arequipa

Frente a los fenómenos naturales que se registran en la Región Arequipa, el Indecopi ha puesto en marcha un protocolo de emergencia con la finalidad de verificar que los proveedores que ofrecen productos o servicios cumplan con respetar los derechos de los consumidores, especialmente en los sectores más sensibles para la ciudadanía.

En este sentido, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF), en coordinación con la Oficina Regional del Indecopi en Arequipa (ORI-Arequipa) monitorea que las empresas de transporte terrestre, empresas aéreas, establecimientos comerciales, entre otros, informen adecuadamente sobre las condiciones del servicio o productos que ofrecen.

En su calidad de Autoridad Nacional de Consumo y considerando que, mediante Decreto Supremo N° 010-2020-PCM, el Gobierno Central declaró el Estado de Emergencia de 17 distritos de 6 provincias de la región Arequipa, la institución recomienda buscar información oficial. Por ejemplo, según los reportes emitidos por Provías, existirían algunos tramos de carreteras con tránsito restringido. Sutran reportó que el Terminal Terrestre y Terrapuerto de Arequipa estuvieron cerrados desde la noche del 25 de febrero. Inclusive, señalaron que la mayoría de las empresas de transporte suspendieron sus servicios hacia las ciudades de Juliaca, Puno y Cusco, debido al colapso del puente Monserrat (vía interprovincial en el distrito de Cerro Colorado). Adicionalmente, se verificó la suspensión de los servicios de transporte hacia Moquegua, Ilo, Tacna, Ica y Lima, frente al cierre de los citados terminales.

El día de ayer, miércoles 26, personal del Indecopi, junto a representantes de la Sutran y la Policía Nacional del Perú, se ubicaron en los exteriores de los terminales mencionados, con la finalidad de verificar las medidas adoptadas por las empresas de transporte; corroborando, además que, habiéndose concluido las labores de limpieza de ambos terminales, estos ya se encuentran operativos y los servicios de transporte se vienen restableciendo de forma progresiva.

Así, con el objetivo de salvaguardar los derechos de los consumidores de esta parte del país, el Indecopi recomienda lo siguiente:

Servicio de transporte terrestre:

- Las empresas de transporte de pasajeros informen de manera veraz, clara y oportuna sobre el estado de las vías, de los eventuales retrasos o impedimentos en la efectiva prestación del servicio.
- Se les exhorta a que no vendan pasajes hacia las zonas con acceso bloqueado y mantenerse informados de los reportes que a diario difunde Provías al respecto.
- Las empresas deben mantener operativos sus canales de atención para recibir los reclamos de los consumidores.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016





(ORI-Arequipa)

Oficina Regional del Indecopi en Arequipa

- En tanto, los consumidores deben estar atentos a dicha información para evitar ser sorprendidos. Pueden revisar estos enlaces:
<http://wsgcv.proviasnac.gob.pe/emergenciavial> (reporte diario de emergencias viales).
<https://www.pvn.gob.pe/> (mapa de emergencia vial, reporte de emergencias por día).
- También deben acudir a Aló Sutran (Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías) frente a incidencias y emergencias en las vías nacionales, llamando a los teléfonos: 0-800-12345 / (01) 265-8105 que se encuentran disponibles las 24 horas del día.

Transporte aéreo:

Si bien el Indecopi no es la autoridad competente para autorizar u ordenar el despegue de los vuelos, sí se encarga de salvaguardar que los derechos de los usuarios de este servicio no sean afectados. En esa línea se recuerda a los ciudadanos lo siguiente:

- Tienen derecho a que se les brinde información sobre los términos y condiciones del servicio.
- En caso de demora, cancelación, interrupción u otro contratiempo relacionado a la prestación del servicio, tienen derecho a ser informados sobre las causas que originan el contratiempo, así como las medidas adoptadas frente a este suceso.
- Los usuarios de vuelos nacionales pueden endosar o transferir la titularidad del servicio o postergar su realización, debiendo comunicarlo a la empresa con una anticipación no menor a veinticuatro (24) horas, asumiendo solo los gastos relacionados con la emisión del nuevo boleto.
- Tienen derecho a presentar su reclamo y/o queja por cualquier disconformidad con el servicio a través del Libro de Reclamaciones de la aerolínea, así como a través de cualquiera de nuestras 26 oficinas regionales.
- Para mayor información sobre sus derechos puede visualizar la guía para pasajeros que ha elaborado la institución, a través del siguiente link: <https://goo.gl/vMD7Z2>.
- Para evitar posibles contratiempos se les recomienda verificar el estado climatológico de las zonas a donde se desee viajar, ingresando a la página web del Senamhi: <https://www.senamhi.gob.pe/>. También, pueden informarse sobre el estado de los vuelos a través de la página web de LAP (Lima Airport Partners) <https://www.lima-airport.com/esp/para-pasajeros/vuelos-y-aerolineas/estado-de-vuelos>.

Establecimientos comerciales:

- La institución insta a los representantes de los diferentes establecimientos comerciales de las zonas afectadas, que cumplan con sus deberes establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- El marco legal no faculta al Indecopi a controlar ni regular precios de ningún producto o servicio, pero sí puede fiscalizar que las empresas no realicen prácticas anticompetitivas. Por ejemplo, que fijen de manera conjunta sus precios (colusión o concertación). Asimismo, la institución vigila que los precios establecidos por las empresas sean informados y anunciados debidamente al consumidor.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi
  

Radio
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio



(ORI-Arequipa)

Oficina Regional del Indecopi en Arequipa

- Los ciudadanos deben informarse sobre el rol que cumplen siete entidades públicas encargadas de atender casos de protección al consumidor, para que sepan ante quién solicitar consultas o presentar reclamos. Para tal efecto, deben revisar el 'Mapa de Consumo' en este enlace: www.indecopi.gob.pe/mapadeconsumo.

El Indecopi pone a disposición de las personas sus diversos canales de atención: (01) 224-7777, para Lima, y el 0800-4-4040, gratuita para regiones. El correo sacreclamo@indecopi.gob.pe y la aplicación gratuita para teléfonos Android "Reclamos Indecopi".

Lima, 27 de febrero de 2020.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

